



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري
Social Housing and Mortgage Finance Fund



نظرة على

مؤشرات أداء شهر أكتوبر ٢٠٢١

نشرة شهرية تصدر عن
صندوق الإسكان الاجتماعي
ودعم التمويل العقاري

أكتوبر ٢٠٢١

قائمة المحتويات



المُلخَص التَّنفيذِي	١
أهم الأخبار الاقتصادية	٢
مؤشرات أداء الصندوق خلال شهر أكتوبر ٢٠٢١	٣
إجمالي عدد الحاصلين على الدعم	أ
بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة	ب
بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة الاستعلام	ج
تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي	٤
بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤)	٥
أهم الأحداث الإعلامية والأنشطة الداخلية الخاصة بالصندوق	٦
بيان طلبات وشكاوى العملاء	٧
تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى نهاية شهر أكتوبر ٢٠٢١	٨

تقرير مؤشرات الأداء . . . في إطار تبني صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري لمبادئ الحوكمة والشفافية، يتم إصدار

تقرير مؤشرات الأداء بصورة دورية لبيان أهم المؤشرات الخاصة بالصندوق المتعلقة ببرنامج سكن كل المصريين، ويساعد هذا التقرير في

عرض صورة دقيقة عن أداء الصندوق وبيان تطور هذا الأداء خلال فترة التقرير.

عن الصندوق . . . أصدرت الدولة قانون إنشاء صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري بموجب القرار الجمهوري رقم

٩٣ لسنة ٢٠١٨، ويعد الصندوق هيئة عامة خدمية، له الشخصية الاعتبارية، يقوم على شئون الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل

العقاري، بغرض تنظيم عملية التمويل العقاري في مصر وضمان وصول دعم الإسكان إلى مستحقيه وتوفير الوحدات السكنية الملائمة

للمواطنين.

الملخص التنفيذي



- أهتم التقرير برصد أهم الأخبار الاقتصادية المحلية التي جرت خلال فترة التقرير، سواء على مستوى النتائج والمؤشرات التي تم تحقيقها بالفعل أو توقعات المؤسسات المحلية والدولية والتي تشكل تأثيراً على أداء الصندوق.
- وبالنسبة لمؤشرات أداء برنامج سكن كل المصريين فقد بلغ إجمالي عدد المستفيدين ٥,٢٩١ مستفيد خلال شهر أكتوبر ٢٠٢١، كما تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦٠,٢٪، وفيما يخص العاملين بالقطاع الخاص فهم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٥١٪، كما تعد فئة متزوج ويعول هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٦٨,٤٪، فضلاً عن أن المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٠٠١ - ٢٥٠٠) جنيه هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٢٪، كما يُعد العملاء من محافظة الجيزة هم أكثر المستفيدين من الدعم بنسبة ٢٦,٧٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وفيما يتعلق بأكثر المستفيدين بالدعم من الذكور والإناث، فقد أعطى الصندوق الأولوية للإناث خاصة (المعيلات والمطلقات والأرامل) فقد بلغت نسبة المستفيدات من الدعم ٢٦,١٪.
- وفيما يخص إجمالي قيمة الدعم والتمويل الممنوح، فقد بلغ إجمالي قيمة الدعم الممنوح حوالي ١٠٥ مليون جنيه خلال شهر أكتوبر ٢٠٢١ بمتوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد حوالي ٢٠ ألف جنيه، كما بلغ إجمالي قيمة التمويل الممنوح حوالي ٧٨٦ مليون جنيه بمتوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٦ ألف جنيه، وبالنسبة لإجمالي عدد الوحدات المخصصة فقد بلغت ٥,٠١٥ وحدة خلال شهر أكتوبر ٢٠٢١، وتعد الوحدات ذات المساحة (٩٠ م^٢) هي أكثر الوحدات المخصصة بنسبة ٩٦,٦١٪ من إجمالي الوحدات المخصصة.

- وفيما يخص أداء وسائل التواصل التي أتاحتها الصندوق لعملائه، فقد بلغ مستوى أداء خدمة مركز الاتصالات وخدمة العملاء نسبة ٩٨,٢٪، كما بلغ عدد الفيديوهات المرفوعة على قناة اليوتيوب الخاصة بالصندوق ٥ فيديوهات بإجمالي عدد مشاهدات ١٧ ألف مشاهدة خلال شهر أكتوبر ٢٠٢١، كما بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر أكتوبر ٣٢٥ ألف متابع، وبلغ عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٤ مليون زيارة بإجمالي عدد ٢ مليون زائر.
- وفيما يخص شكاوى وطلبات العملاء فقد تم استقبال عدد ٣,٥٠٩ طلب، وعدد ١,٨٨٨ شكوى عن طريق خدمة عملاء الصندوق من خلال الأرقام التالية (١١١٧١١٠٧٠٩ - ١١٨٨ - ٥٩٩٩ - ٥٧٧٧)، وعدد ١٦٨٨ شكوى تم التعامل معها من خلال عدد من القنوات المختلفة المتمثلة في (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوى الواردة من مكاتب البريد).
- وفيما يخص متابعة تواجد العملاء المستفيدين بوحدة الإسكان الاجتماعي فقد بلغ إجمالي عدد المخالفات التي تم تحرير محضر لها بمديريات الإسكان وأجهزة المدن عدد ٣٢٥٨ محضر وذلك حتى نهاية فترة التقرير، وبلغ إجمالي محاضر الإدانة ١٧٦٤ محضر، ومحاضر البراءة ٨٧ محضر، فيما تم التصالح على ٣٠٦ محضر.

أهم الأخبار الاقتصادية



معدلات نمو الاقتصاد

المصدر: البنك الدولي

مصر تحقق معدلات نمو اقتصادي أقوى من مستوياته قبل الجائحة، كما تقود تعافي أداء اقتصادات الدول المستوردة للنفط في المنطقة، وتشكل نصف حجم اقتصاد المجموعة.

بلغ معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي إلى ٥.٠٪ في عام ٢٠٢٢ مقارنة بـ ٣,٣٪ في عام ٢٠٢١، ١٤٪ زيادة على أساس سنوي في معدل نمو استثمارات في القطاع العام المصري خلال الربع الأول من عام ٢٠٢١.

تعافي الاقتصاد المصري يقود إلى تعافي الدول المستوردة للنفط في المنطقة ويشكل نصف حجم اقتصاد المجموعة، بلغ معدل اقتصاد المنطقة يصل إلى ٤,٢٪ في عام ٢٠٢٢ مقارنة بـ ٢,٨٪ في عام ٢٠٢١، ٢٠٠ مليار دولار خسائر في الناتج المحلي للمنطقة بسبب جائحة كورونا.

التحديات البيئية

المصدر: معهد الاقتصاد والسلام

مؤشر التهديد البيئي: هو مركب مكون من خمسة مؤشرات رئيسية: النمو السكاني السريع، الكوارث الطبيعية، مخاطر الغذاء، ومخاطر المياه، التفاوت في درجات الحرارة التاريخية والمتوقعة، يهدف إلى تقديم نظرة شاملة للتهديدات البيئية التي تواجه ١٧٨ دولة وقدرتها على مواجهتها، ويتضح كما يلي:

- ١-٥ المقياس الذي يتم على أساسه تقييم الدول حيث يمثل ١ التهديد المنخفض جداً ويمثل ٥ التهديد المرتفع للغاية.
- بلغت درجة مصر في مؤشر التهديد البيئي بلغت ٢ درجة.
- بلغ ترتيب مصر في مؤشر التهديد البيئي ٧١ من بين ١٧٨ دولة.
- المؤشرات الرئيسية التي سجلت بها مصر مؤشر منخفض: النمو السكاني السريع، الكوارث الطبيعية، مخاطر الغذاء.
- الدول الأقل عرضة للتهديدات البيئية: أيسلندا، سنغافورة، أيرلندا.

السندات المصرية

المصدر: وزارة المالية، بي جي مورجان

يمثل انضمام مصر لمؤشر بي جي مورجان للسندات الحكومية في الأسواق الناشئة شهادة تأكيد و ضمان جديدة للاقتصاد المصري، حيث تعد مصر واحدة من بين دولتين في الشرق الأوسط وأفريقيا في المؤشر، ساهم في ذلك العديد من العوامل أهمها قدرة الدولة على الوفاء بالتزاماتها الخارجية تجاه المستثمرين والمؤسسات الدولية، بالإضافة إلى استقرار سعر العملة المحلية وقدرة الاقتصاد على تحقيق معدلات نمو إيجابية على الرغم من جائحة كورونا.

المشروعات الصغيرة والمتناهية الصغر

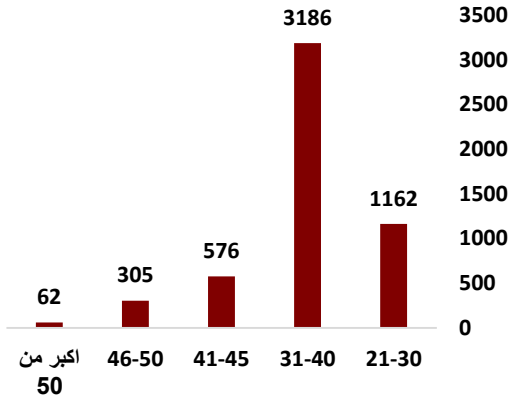
المصدر: جهاز تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر

- ١,٤ مليون مشروع صغير ومتناهي الصغر تم تمويله خلال ال ٧ سنوات السابقة.
- ٣٦ مليار جنيه قيمة التمويلات التي قدمها جهاز تنمية المشروعات خلال ال ٧ سنوات الماضية.
- ٤٥٧ مليار دولار قيمة اتفاقيات التمويل التنموي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة خلال ٢٠٢٠.
- ٤٣ ألف وفتاة تم تدريبهم في مجال ريادة الأعمال خلال ال ٧ سنوات الماضية.
- تمويل المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر جغرافياً: ٥٪ حدودي، ٣٨٪ بحري، ٤٤٪ قبلي، ١٣٪ حضري.
- مصادر التمويل: الجمعيات الوسيطة (الجمعيات الأهلية وشركات التأجير التمويلي)، الإقراض المباشر(أفرع جهاز تنمية المشروعات)، شركات التمويل المتناهي الصغر، المشروعات والبرامج المتخصصة.

مؤشرات أداء الصندوق

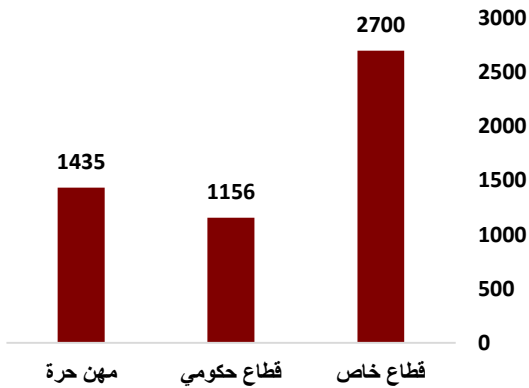


١- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للفئة العمرية



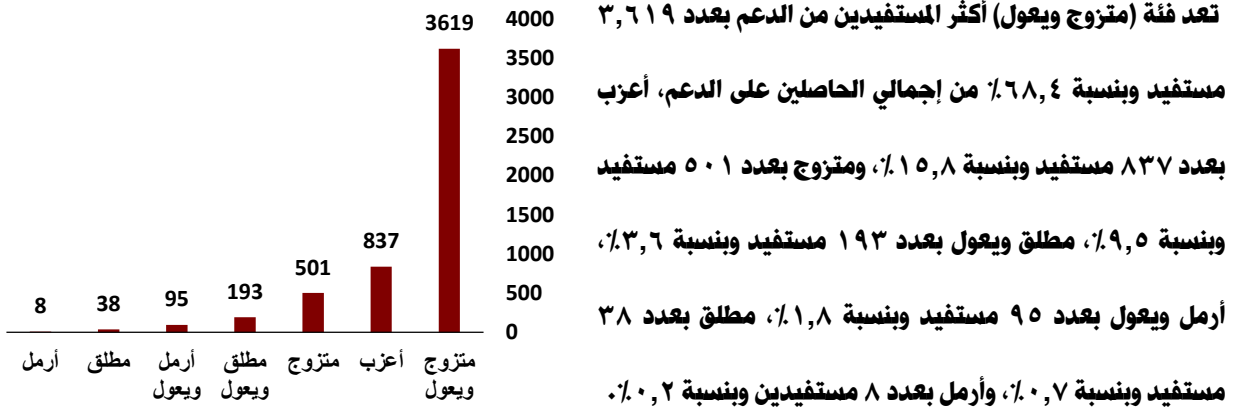
تعد الفئة العمرية (٣١ - ٤٠) أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٣,١٨٦ مستفيد وبنسبة ٦٠,٢% من إجمالي الحاصلين على الدعم، (٢١ - ٣٠) بعدد ١,١٦٢ مستفيد وبنسبة ٢١,٩%، (٤١ - ٤٥) بعدد ٥٧٦ مستفيد وبنسبة ١٠,٩%، (٤٦ - ٥٠) بعدد ٣٠٥ مستفيد وبنسبة ٥,٨%، أكبر من ٥٠ بعدد ٦٢ مستفيد وبنسبة ١,٢%.

٢- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لنوع العمل



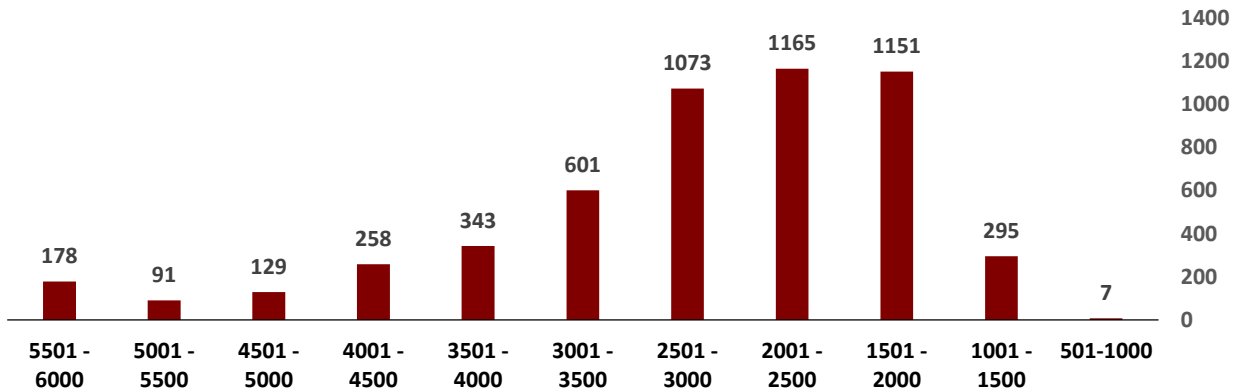
يعد العاملون بالقطاع الخاص أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ٢,٧٠٠ مستفيد وبنسبة ٥١% من إجمالي الحاصلين على الدعم، والعاملون بالمهنة الحرة بعدد ١,٤٣٥ مستفيد وبنسبة ٢٧,٢%، والعاملون بالقطاع الحكومي بعدد ١,١٥٦ مستفيد وبنسبة ٢١,٨%.

٤- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للحالة الاجتماعية

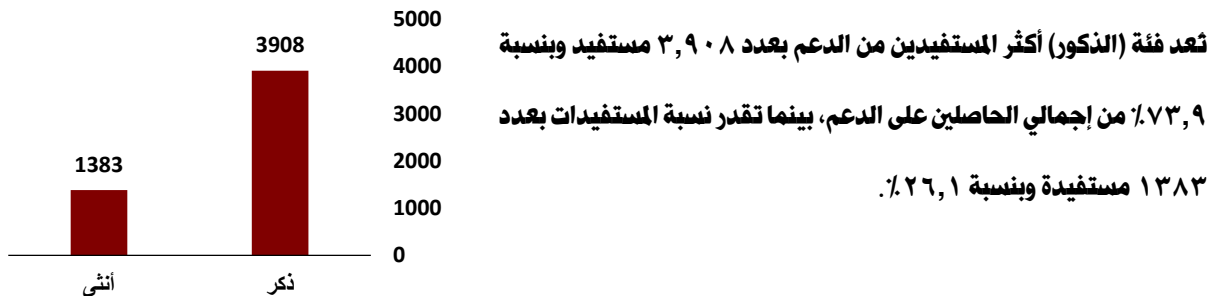


٥- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً لشرائح الدخل

يُعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (٢٥٠٠ - ٢٠٠١) جنيه أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١١٦٥ مستفيد وبنسبة ٢٢٪ من إجمالي الحاصلين على الدعم، كما يعد المستفيدين ضمن شريحة الدخل (١٠٠٠ - ٥٠١) أقل المستفيدين من الدعم بعدد ٧ مستفيدين وبنسبة ٠,١٪، ويقوم الصندوق بمنح الدعم لشرائح الدخل الواقعة بين ٥٠١ جنية كحد أدنى حتى ٦٠٠٠ كحد أقصى.

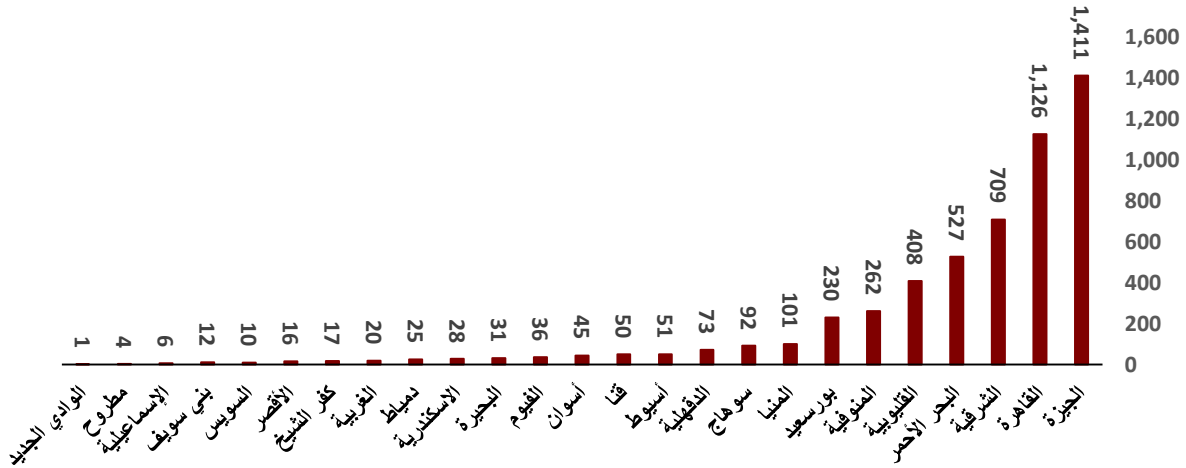


٦- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للنوع



٧- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للمحافظة

يُعد العملاء من محافظة الجيزة أكثر المستفيدين من الدعم بعدد ١,٤١١ مستفيد ونسبة ٢٦,٧٪ من إجمالي عدد العملاء المستفيدين من الدعم، وكذلك يُعد المستفيدين من محافظة الوادي الجديد أقل المستفيدين من الدعم بعدد مستفيد واحد من إجمالي عدد المستفيدين المقدرين بـ ٥,٢٩١ مستفيد.



٨- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للممنوح من الصندوق

الفترة	عدد الحاصلين على الدعم	قيمة الدعم (بالجنية)
من ٢٠٢١/١٠/١ حتى ٢٠٢١/١٠/٣٠	٥,٢٩١ مستفيد	١٠٥,٥٦٠,٩٢٧

* متوسط قيمة الدعم المقدم لكل مستفيد ١٩,٩٥١ جنيه.

٩- إجمالي الحاصلين على دعم طبقاً للجهات التمويل

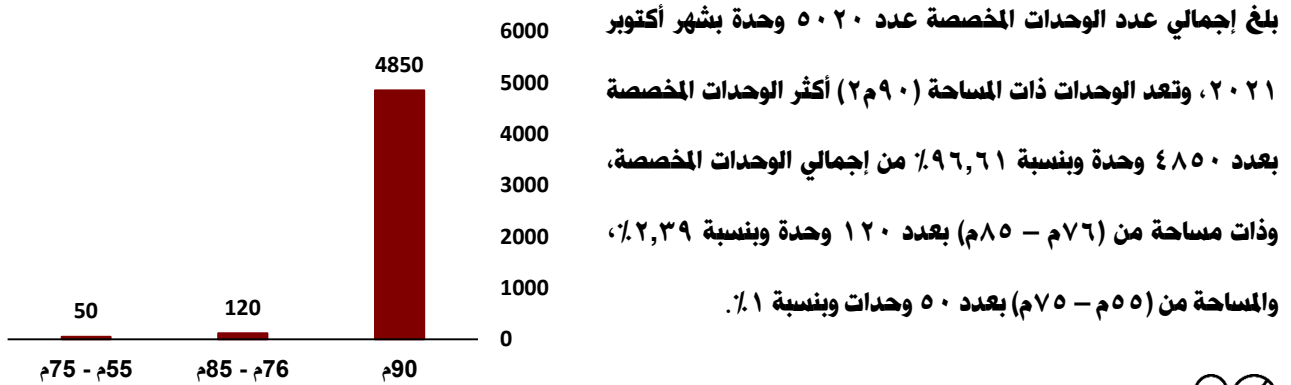
جهة التمويل	عدد العملاء	قيمة التمويل
البنك الاهلى	١,٤٤٤	٢١٣,١٤٣,٠٠٠
البنك التجارى الدولى	٤٢٠	٧٢,٠٠٤,٥٠٠
البنك العربى الافريقى الدولى	٧٦	١٢,٠٣٧,١٦٨
البنك العقارى المصرى العربى	٦٦	١١,١٢٥,٥٠١
البنك المصرى الخليجى	٢٧	٤,٢٤٥,٨٠٧
البنك المصرى لتنمية الصادرات	١	١٨٠,١٦٧
بنك الاستثمار العربى	٦٢	٨,٩٠٠,١٥٨
بنك الإسكان والتعمير	٣٢٩	٤٣,٠٩٠,٠٢٠
بنك التنميه الصناعيه	١٦٤	٢٢,٨٤٠,٨٠٤
بنك الشركة المصرفية العربية	٨٦	١٣,١٢٢,٤٠٦
بنك القاهرة	١٢٦	١٦,٣١٢,٨٥٠
بنك القطري الوطنى الاهلى	٤٤٩	٦٩,٦٣٢,٧٦٠
بنك الكويت الوطنى	٧٤	١٠,٥٣٦,٦٧٥
بنك المشرق	١٣٣	٢١,٦٠٥,١٧٦
بنك المصرف المتحد	٢٥٥	٣٨,٥٥٦,١٩٢
بنك بلوم	٧٧	١٢,٥٥٠,١٧٩
بنك فيصل الاسلامى المصرى	١١٠	١٧,٣٨٩,١٧٧
بنك قناة السويس	٤٠	٦,٨٣٧,٣٩٠
بنك كريدى اجريكول	٣	٤٩١,٤٠٠
بنك مصر	١,١٢٦	١٥٤,٠٧٧,٩١٩
شركة الاهلى للتمويل العقارى	١	١٢٢,٥٩٩
شركة املاك للتمويل العقارى	١	١٢١,٦٢٨
شركة كونتكت للتمويل العقارى	١٢٦	٢١,٢٧٩,٠٠٧
شركة التعمير للتمويل العقارى (الأولى)	٩٥	١٦,٢٤٣,٤٤١
الإجمالي	٥,٢٩١	٧٨٦,٤٤٨,٩٢٣

* متوسط قيمة التمويل الممنوح لكل مستفيد ١٤٨,٦٣٨ جنيه.

بيان إجمالي عدد الوحدات المخصصة



١- الوحدات المخصصة طبقاً لمساحة الوحدة



بيان أداء مركز الاتصالات وخدمة العملاء



متوسط مدة المكالمات	متوسط سرعة الرد	مستوى الخدمة ACC%	عدد المكالمات التي لم يتم الرد عليها	عدد المكالمات التي تم الرد عليها	عدد المكالمات المعروضة		الفترة
					على خدمة العملاء	على الخدمة الصوتية	
٠٠:٠٣:٢٤	٠٠:٠٠:١٣	٩٨,٢٪	١,١٢٩	٣٨,٧٦٠	٣٩,٨٨٩	٢٣,٦٨٥	أكتوبر ٢٠٢١

تقرير نشاط موقع الصندوق وصفحات التواصل الاجتماعي



بلغ إجمالي عدد متابعي صفحة الصندوق على موقع فيسبوك بنهاية شهر أكتوبر ٣٢٥ ألف متابع



عدد الفيديوهات المرفوعة على الصفحة 5 فيديوهات
عدد مشاهدات فيديوهات شهر أكتوبر ١٧,٤١٩ مشاهدة



عدد الزيارات الخاصة بالموقع خلال الشهر ٤ مليون زيارة
عدد العملاء الذين قاموا بزيارة الموقع ٢ مليون عميل

بيان إجمالي عدد الرسائل لخدمة الاستعلام عن طريق الرسائل النصية (١١٢٤)



بلغ إجمالي عدد الرسائل النصية عن طريق خدمة (١١٢٤) عدد ٣٤,٧٠٠ رسالة خلال شهر أكتوبر ٢٠٢١، وذلك بمتوسط ١,١١٩ رسالة يومياً.

تقرير مخالفات الإسكان الاجتماعي



محاضر مخالفات الإسكان الاجتماعي حتى أكتوبر ٢٠٢١

العدد	نوع المحاضر
٣٢٥٨	عدد المحاضر المرسله لمديريات الإسكان وأجهزة المدن
١٧٥٠	إجمالي عدد محاضر الإدانة
٨٧	إجمالي عدد محاضر البراءة
٣٠٦	عدد المحاضر التي تم التصالح عليها

الأحكام الصادرة لمخالفات الإسكان الاجتماعي حتى أكتوبر ٢٠٢١

العدد	الأحكام والقضايا
أحكام غيابية	
١١٢١	حكم غيابي بالغرامة ورد الوحدة
٢٦١	حكم غيابي بالغرامة
٢٢٣	حكم غيابي بالحبس ورد الوحدة
٢٣	حكم غيابي بالحبس
٨٩	حكم غيابي بالحبس والغرامة ورد الوحدة
٣٣	حكم غيابي بالحبس والغرامة
أحكام نهائية	
٤٨	حكم بالبراءة في أول درجة
٣٩	حكم نهائي بالبراءة
١٨٣٧	إجمالي عدد قضايا الضبطية القضائية



الطلبات والشكاوى الواردة الجهات التالية: (بوابة الشكاوى الحكومية - الشكاوى الواردة من الإدارة العليا - الشكاوى الواردة على ١٥١٠٠ - الشكاوى الواردة من البريد المصري) والتي تم التعامل معها

الطلبات والشكاوى الواردة من خلال خدمة عملاء الصندوق على الأرقام التالية: (٥٧٧٧ - ٥٩٩٩ - ١١٨٨ - ٠٩٠٠٧١١١٧)

م	نوع الشكاوى	العدد
١	شكاوى عن سبب الرفض	٢١٧
٢	شكاوى النظام الألي وخدمات الموقع الإلكتروني	٩٤
٣	استفسارات المواطنين	٨٩
٤	شكاوى جهات التمويل	١١١
٥	شكاوى الاستعلام والتخصيص	١٣٨
٦	شكاوى شركات الاستعلام	٥٨
٧	شكاوى عدم إدراج ملف بالنظام	٣٢
٨	شكاوى حالات خاصة	٢٤
٩	شكاوى مالية	١٠٠
١٠	شكاوى التعامل مع مكاتب البريد	٢٤
١١	شكاوى التصالح والمخالفات	١٣
١٢	مقترحات	٠
١٣	شكاوى التعامل مع مركز الاتصالات	٠
١٤	شكاوى أخرى	٧٨٦
15	التظلمات	٢
	الإجمالي	١٦٨٨

الطلبات والشكاوى الخاصة بالعمليات الفنية		
ملخص تقرير الطلبات		
١	طلبات إعادة الاستعلام	١٧١٩
٢	طلبات تغيير جهة التمويل	١١٩٥
٣	طلبات تعديل بيانات العميل الأساسية	٥٧٩
٤	طلبات التنازل عن المشروع	١٦
٥	طلبات التحويل من مدينة إلى أخرى	٠
	إجمالي الطلبات	٣٥٠٩
ملخص تقرير الشكاوى		
١	شكاوى بخصوص سبب الرفض	٤٩٩
٢	شكاوى بخصوص التأخر في تقرير الاستعلام	٢٢٩
٣	شكاوى بخصوص تأخر تخصيص الوحدة	٣٥٧
٤	شكاوى بخصوص الموقع الإلكتروني (أثناء التقديم)	٨٩
٥	شكاوى بخصوص إجراءات جهة التمويل	٥٢٧
٦	شكاوى بخصوص مكاتب البريد	١٨٧
	إجمالي الشكاوى	١٨٨٨



صندوق الإسكان الاجتماعي ودعم التمويل العقاري



٤٤ - ٤٦ شارع الجيزة أمام مجلس الدولة - الدقي - الجيزة - ص.ب: ٢٨٩

www.shmff.gov.eg